Lille Métropole

ESPACE PUBLIC, ÉCOLOGIE
& SERVICES URBAINS

Octobre 2012

# MODE D'EMPLOI DE DIVA

## Demande d'Intervention en Voirie et Assainissement

http://diva.lillemetropole.fr

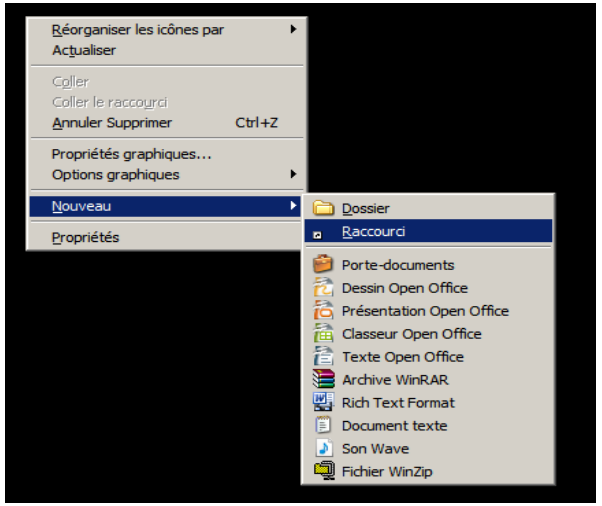
# Bienvenue sur DIVA, votre page web pour formuler des Demandes d'Intervention Voirie Assainissement

Voici en quelques étapes simples le mode d'utilisation de DIVA, qui vous permet de signaler aux services de Lille Métropole les problèmes constatés sur le domaine public communautaire :

1 - votre connexion
2 - la localisation du ou des problème(s)
3 - la description du ou des problème(s)
4 - l'envoi et l'impression de vos demandes
5 - le suivi de vos demandes

# Créez un raccourci DIVA sur votre bureau

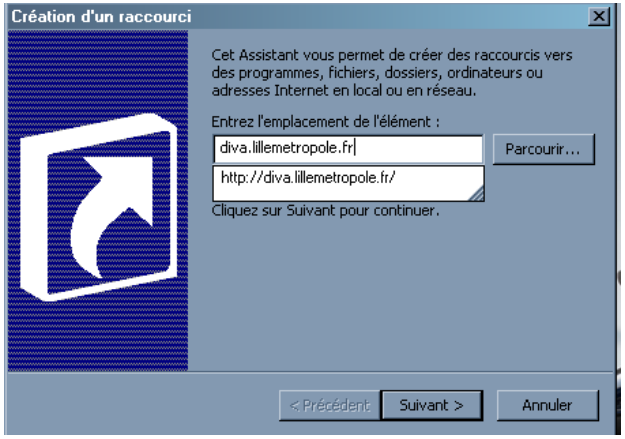
Afin de créer un lien directement sur le bureau de votre ordinateur :

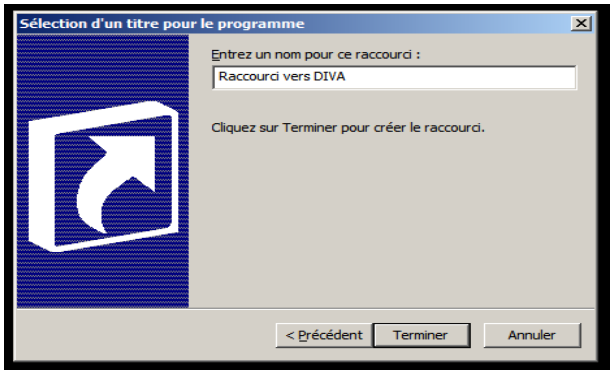



- Cliquez avec le bouton droit de la souris sur une zone vide du bureau
- Puis sélectionnez « Nouveau »
- Puis « Raccourci ».

- Dans la fenêtre qui s'ouvre, tapez l'adresse suivante : **http://diva.lillemetropole.fr**

- Cliquez sur « Suivant »


Création d'un raccourci
Cet Assistant vous permet de créer des raccourcis vers des programmes, fichiers, dossiers, ordinateurs ou adresses Internet en local ou en réseau.
Entrez l'emplacement de l'élément :
diva.lillemetropole.fr
Parcourir...
http://diva.lillemetropole.fr/
Cliquez sur Suivant pour continuer.
< Précédent
Suivant >
Annuler



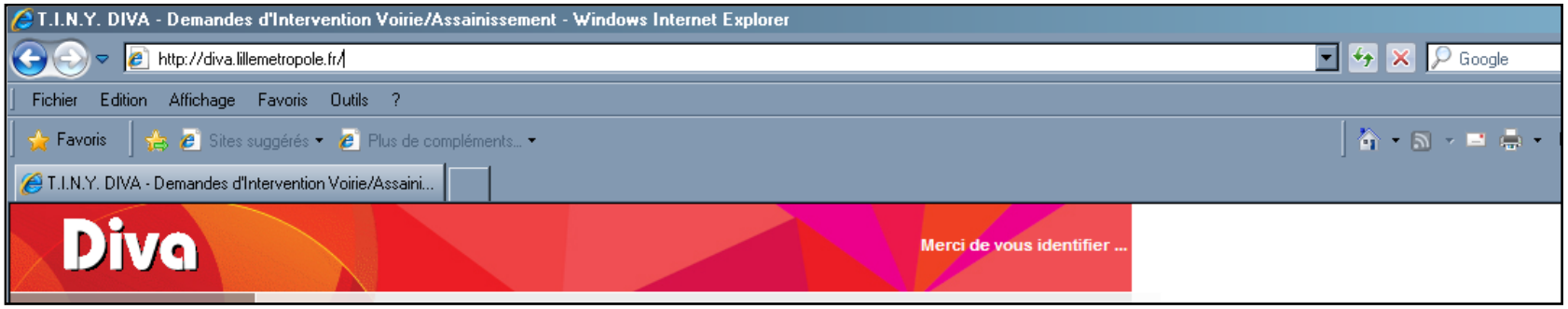

- Entrez le nom du raccourci

Par exemple : « Raccourci vers DIVA ».

- Cliquez sur « Terminer ».

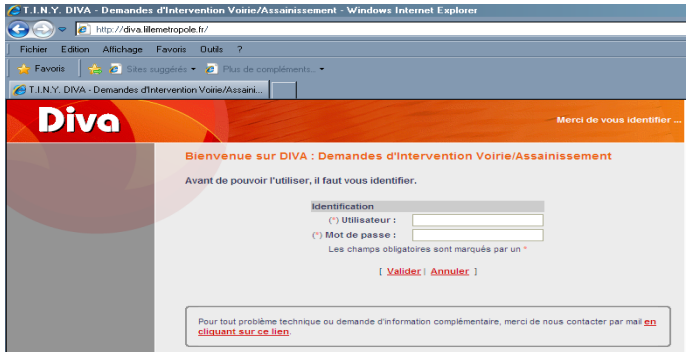
Une icône apparaît sur le « bureau » de votre ordinateur :

Il suffit ensuite de cliquer dessus pour vous connecter
ou de taper directement http://diva.lillemetropole.fr dans votre navigateur :



# 1 – Connectez-vous sur DIVA

• Double cliquez sur le raccourci. La fenêtre suivante s'ouvre dans votre navigateur internet. Vous pouvez aussi taper directement l'adresse : **http://diva.lillemetropole.fr** dans votre navigateur internet et l'ajouter à vos favoris.


T.I.N.Y. DIVA - Demandes d'Intervention Voirie/Assainissement - Windows Internet Explorer
http://diva.lillemetropole.fr/
Fichier Edition Affichage Favoris Outils ?
Favoris
T.I.N.Y. DIVA - Demandes d'Intervention Voirie/Assaini...
Diva
Merci de vous identifier ...
Bienvenue sur DIVA : Demandes d'Intervention Voirie/Assainissement
Avant de pouvoir l'utiliser, il faut vous identifier.
Identification
(*) Utilisateur :
(*) Mot de passe :
Les champs obligatoires sont marqués par un *
[ Valider | Annuler ]
Pour tout problème technique ou demande d'information complémentaire, merci de nous contacter par mail en cliquant sur ce lien.

• Saisissez le nom d'utilisateur, à savoir : le nom de votre commune.

Il vous suffit de taper les premières lettres. Le nom entier de votre commune s'affichera automatiquement.

**Attention :** bien attendre l'affichage automatique du nom de la commune avant de faire « entrer »

• Saisissez votre mot de passe, transmis par courrier daté du 12 juillet 2012, à l'attention du Maire de votre commune.

• Cliquez sur « mon profil » pour changer votre mot de passe et **définir l'adresse** à laquelle seront adressées les courriels de suivi de vos demandes. Attention ! Cette étape est indispensable ! Sans adresse, nous ne serons pas en mesure de vous informer du traitement de votre demande !

Cliquez « mon profil » pour :
•Changer votre mot de passe
•Définir le courriel de réception

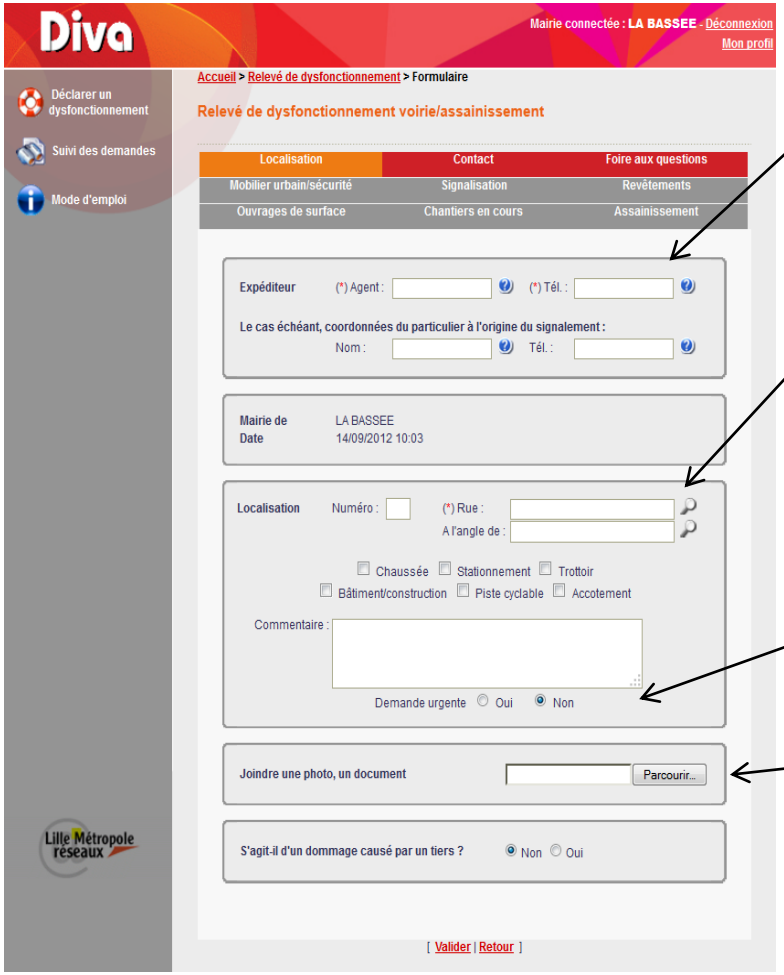
Diva
Mairie connectée : DON - Déconnexion
Mon profil
Changement de mot de passe
Saisissez votre ancien mot de passe et choisissez-en un nouveau
Identification
(*) Utilisateur : COMMUNE
(*) Ancien mot de passe :
(*) Nouveau mot de passe :
(*) Répétez le nouveau mot de passe :
Les champs obligatoires sont marqués par un *
[ Valider | Annuler | Retour ]
Mail de contact
Saisissez une nouvelle adresse e-mail valide
E-mail
Adresse de réception des mails :
[ Valider | Annuler | Retour ]

Changez votre mot de passe là...

Définissez votre courriel de contact ici, lors de votre première connexion

Pensez à valider

# 2 - Localisez le(s) problème(s)




**Comment déclarer un dysfonctionnement ?**

1. **Précisez l'expéditeur** (c'est à dire vous), de manière nominative en renseignant les champs « Agent » et Tél. »
Les deux champs sont **obligatoires.** Ces informations nous permettent de vous rappeler afin de mieux cerner la nature et l'urgence de la demande.

2. **Localisez** la demande en complétant le champ « localisation »: « Numéro » et « Rue » et ou « angle de… » . Ces éléments permettront à nos enquêteurs de localiser le problème sur le terrain.

3 - **Renseignez l'identification du demandeur s'il s'agit d'un bâtiment** : « locataire » et/ou « propriétaire ». Cela nous permettra de vérifier dans nos bases si nous avons déjà une fiche correspondante.

4 - En cas de demande **urgente** engageant la sécurité des biens et des personnes, contactez les services d'astreinte au numéro qui s'affichera.

5 - Vous pouvez également **joindre une photo ou un document** en sélectionnant le fichier correspondant sur votre ordinateur ou une clé USB, par le biais du bouton « Parcourir ».

# 3 - Décrivez le(s) problème(s)

Sélectionnez dans l'un des six onglets l'ouvrage et le type de dysfonctionnement concernés :

Des zones de commentaires dans chaque onglet permettent de compléter la demande.

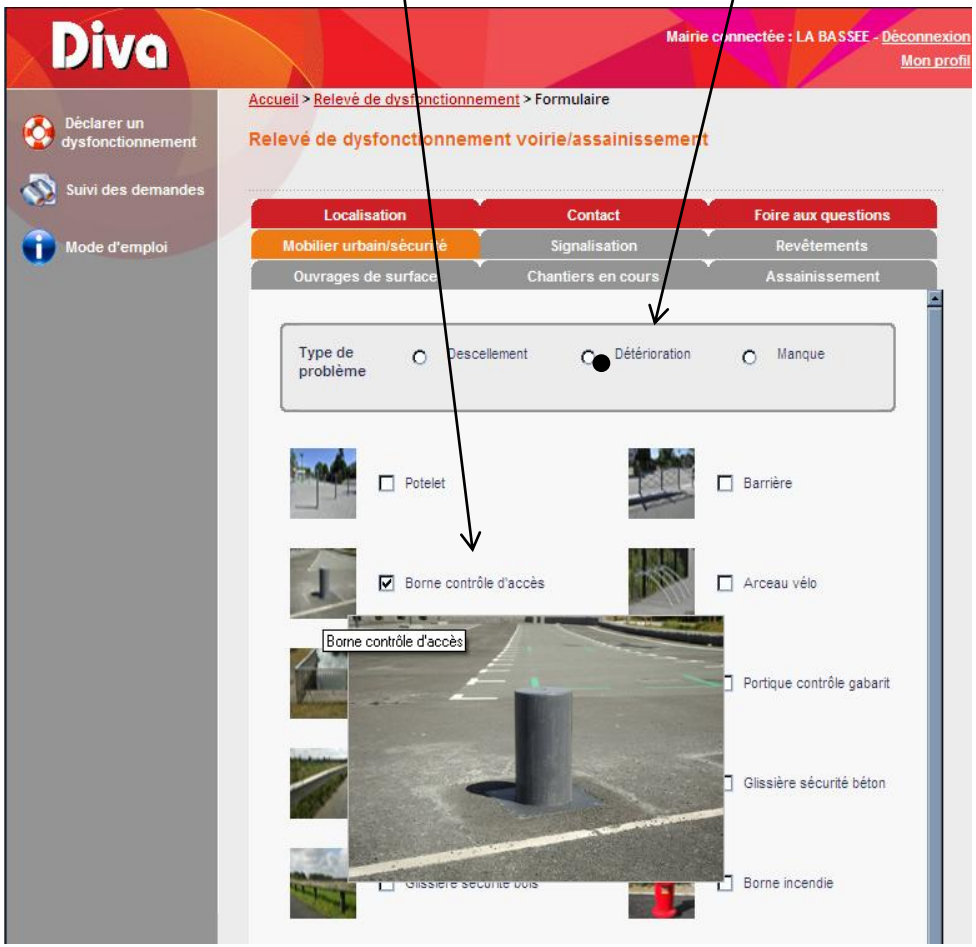
*Attention ! Au sein d'un même onglet, cochez **une** seule nature de dégradation et **un** seul ouvrage*

Une fois tous les éléments renseignés, vous pouvez « valider » la demande.
Un **résumé** de votre demande s'affiche, vous permettant :

- de la confirmer et l' « envoyer »,
- ou de la « modifier » pour la corriger / la compléter,
- ou, en cas d'erreur, de tout « supprimer ».

Si votre demande est incomplète, un message s'affiche : en cliquant sur « modifier » vous pouvez alors la compléter par le choix d'un "ouvrage" **ET** d'une "nature de dégradation », ou d'un problème d'assainissement.

Un exemple : le signalement d'une **détérioration** d'une **borne contrôle d'accès** :




Pratique !

Vous avez un doute sur la nature de l'ouvrage ?

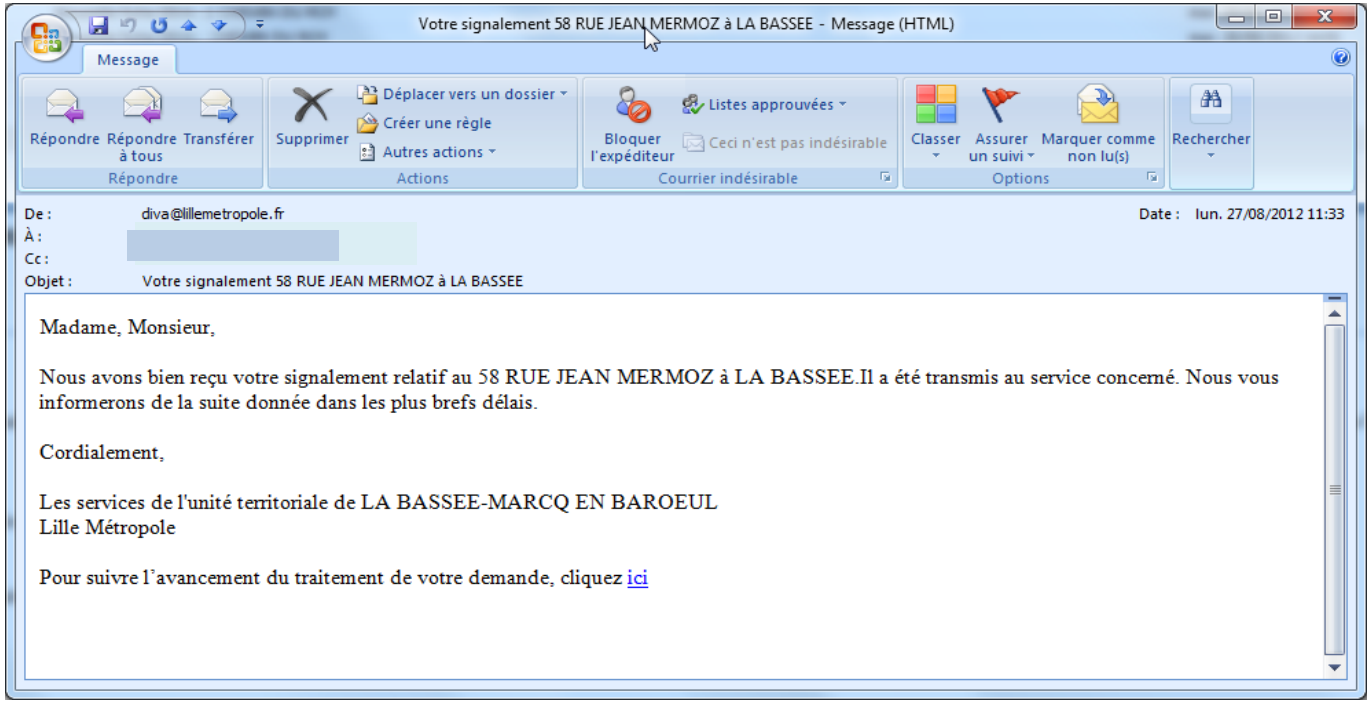
Chaque ouvrage est illustré par une photo, afin de vous aider à cocher la case adéquate.

Passez la souris sur l'ouvrage pour afficher un
zoom de la photo

# 4 - Envoyez et imprimez vos demandes

Une fois confirmée, votre demande est automatiquement envoyée par courriel au service concerné.
Dès sa lecture par les services communautaires, son statut passera à « réceptionné ».

Vous recevrez alors un courriel vous confirmant la réception de votre demande.
A partir de ce moment, les services communautaires mettent tout en œuvre pour vous répondre dans les meilleurs délais.


Votre signalement 58 RUE JEAN MERMOZ à LA BASSEE - Message (HTML)
Message
Répondre
Répondre à tous
Transférer
Répondre
Supprimer
Déplacer vers un dossier
Créer une règle
Autres actions
Actions
Bloquer l'expéditeur
Listes approuvées
Ceci n'est pas indésirable
Courrier indésirable
Classer
Assurer un suivi
Marquer comme non lu(s)
Options
Rechercher
De : diva@lillemetropole.fr
Date : lun. 27/08/2012 11:33
À :
Cc :
Objet : Votre signalement 58 RUE JEAN MERMOZ à LA BASSEE
Madame, Monsieur,
Nous avons bien reçu votre signalement relatif au 58 RUE JEAN MERMOZ à LA BASSEE.Il a été transmis au service concerné. Nous vous informerons de la suite donnée dans les plus brefs délais.
Cordialement,
Les services de l'unité territoriale de LA BASSEE-MARCQ EN BAROEUL
Lille Métropole
Pour suivre l'avancement du traitement de votre demande, cliquez ici

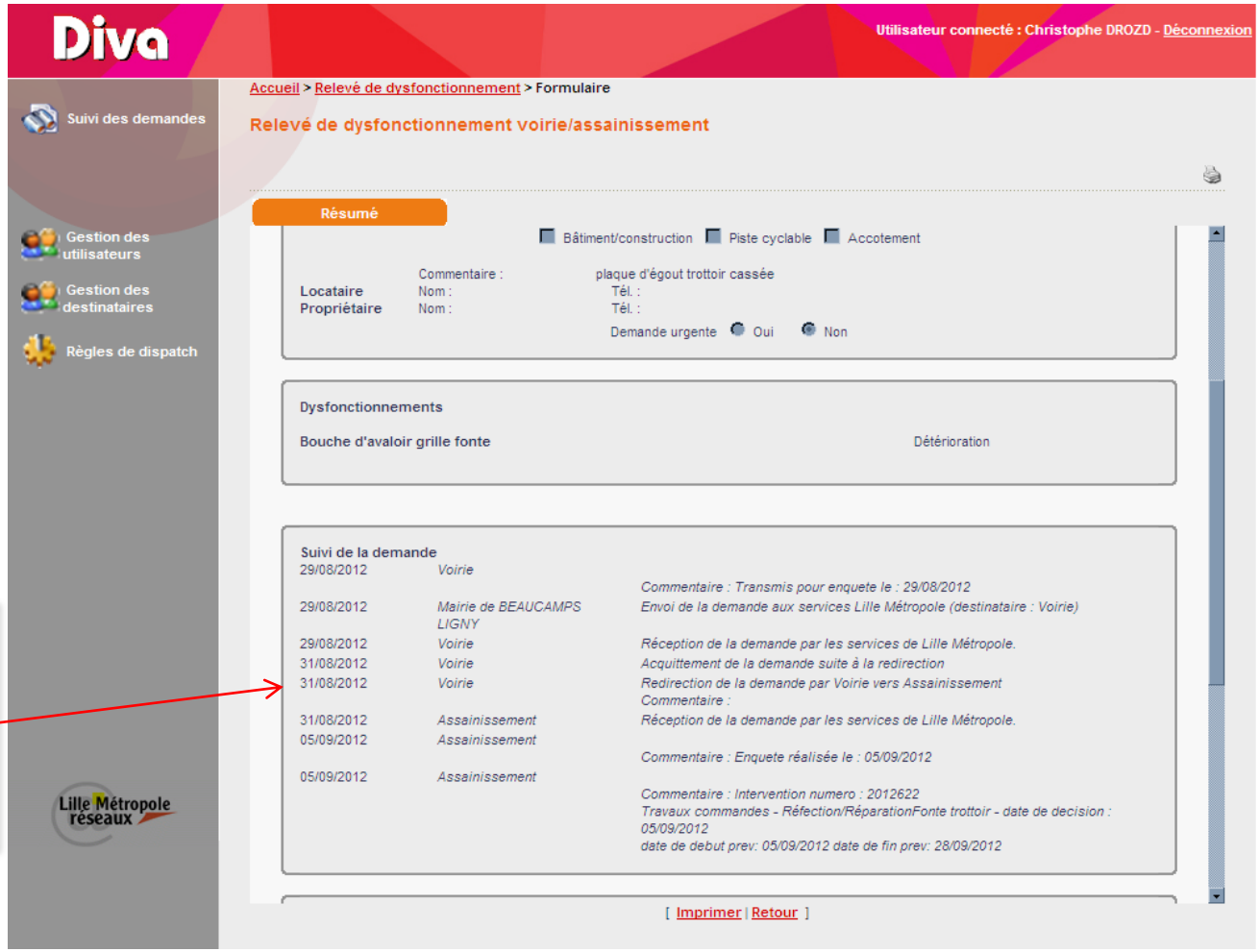
# 5 – Suivez le traitement de vos demandes

Dès l'envoi de votre demande, celle-ci apparaît dans la liste « suivi des demandes ».
A tout moment, vous pourrez, depuis cette liste, consulter son état d'avancement en cliquant sur « suivi des demandes ».

Les différents statuts indiquent :

| | |
|---|---|
| « envoyé » : | Liste des demandes envoyées par courriel aux services communautaires. |
| « réceptionné » : | La demande a été reçue et transmise à un technicien qui, le cas échéant, vous rappellera pour plus de précisions. |
| « en cours » | L'enquêteur se rend sur place et indique les suites à donner. |
| « terminé » : | Votre demande a été traitée. Un courriel d'information vous est adressé. Pour plus d'informations sur la nature de l'intervention, consultez les commentaires du technicien dans la fiche DIVA . |

# Un exemple de fiche DIVA avec commentaires des services communautaires :


Diva
Utilisateur connecté : Christophe DROZD - Déconnexion
Suivi des demandes
Gestion des utilisateurs
Gestion des destinataires
Règles de dispatch
Lille Métropole réseaux
Accueil > Relevé de dysfonctionnement > Formulaire
Relevé de dysfonctionnement voirie/assainissement
Résumé
Bâtiment/construction
Piste cyclable
Accotement
Commentaire : plaque d'égout trottoir cassée
Locataire Nom : Tél. :
Propriétaire Nom : Tél. :
Demande urgente Oui Non
Dysfonctionnements
Bouche d'avaloir grille fonte
Détérioration
Suivi de la demande
29/08/2012 Voirie
Commentaire : Transmis pour enquete le : 29/08/2012
29/08/2012 Mairie de BEAUCAMPS LIGNY
Envoi de la demande aux services Lille Métropole (destinataire : Voirie)
29/08/2012 Voirie
Réception de la demande par les services de Lille Métropole.
31/08/2012 Voirie
Acquittement de la demande suite à la redirection
31/08/2012 Voirie
Redirection de la demande par Voirie vers Assainissement
Commentaire :
31/08/2012 Assainissement
Réception de la demande par les services de Lille Métropole.
05/09/2012 Assainissement
Commentaire : Enquete réalisée le : 05/09/2012
05/09/2012 Assainissement
Commentaire : Intervention numero : 2012622
Travaux commandes - Réfection/RéparationFonte trottoir - date de decision : 05/09/2012
date de debut prev: 05/09/2012 date de fin prev: 28/09/2012
[ Imprimer | Retour ]

L'information sur le suivi du traitement de votre demande

En plus de ce suivi, disponible à tout moment, vous recevrez des courriels vous indiquant les étapes clés de traitement de votre signalement :

Un 1er message vous indiquera que votre signalement a bien été réceptionné par les services communautaires.

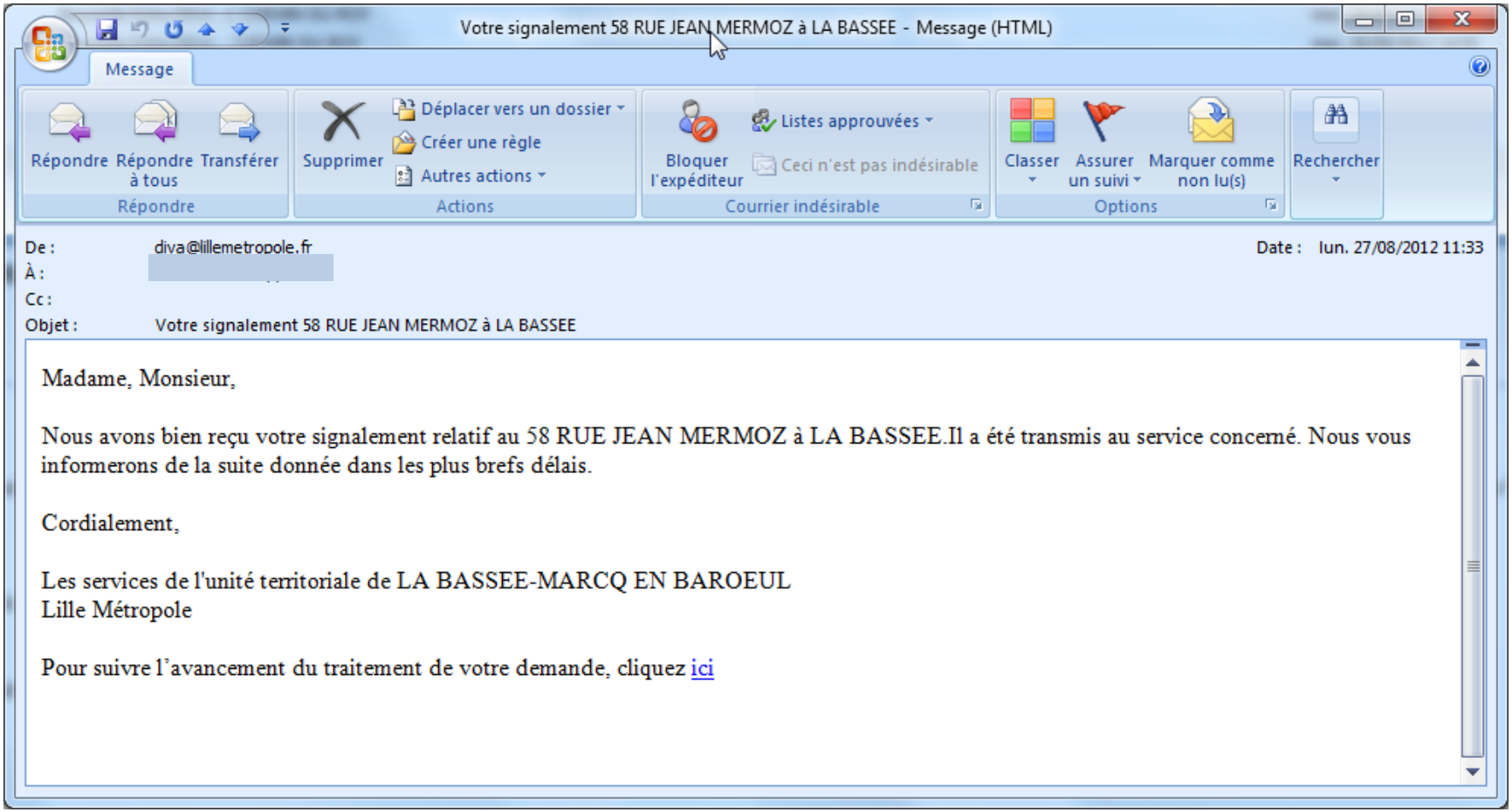
Un 2ème message vous indiquera la suite donnée à demande :

Cas 1 : le signalement ne donne pas lieu à une intervention des services communautaires. Dans ce cas, le 2ème message est le dernier.

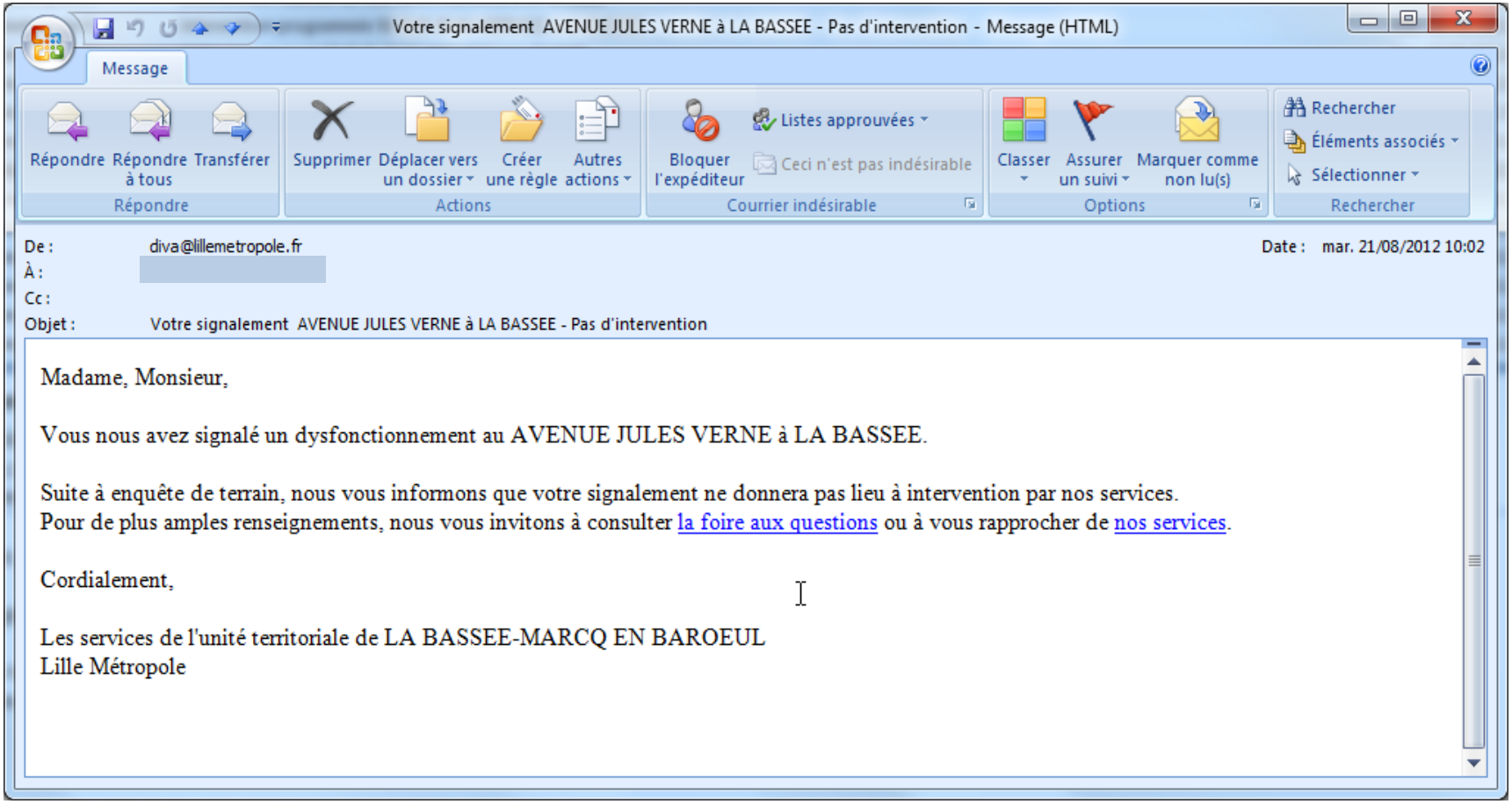
Cas 2 : le signalement donne lieu à intervention des services. Dans ce cas, une date prévisionnelle d'intervention est précisée (fourchette)

En cas d'intervention des services communautaires, un 3ème message vous indiquera la date effective d'intervention, marquant ainsi la fin de traitement de votre demande.

# 1er courriel : accusé de réception de la demande


Votre signalement 58 RUE JEAN MERMOZ à LA BASSEE - Message (HTML)
Message
Répondre
Répondre à tous
Transférer
Répondre
Supprimer
Déplacer vers un dossier
Créer une règle
Autres actions
Actions
Bloquer l'expéditeur
Listes approuvées
Ceci n'est pas indésirable
Courrier indésirable
Classer
Assurer un suivi
Marquer comme non lu(s)
Options
Rechercher
De : diva@lillemetropole.fr
À :
Cc :
Objet : Votre signalement 58 RUE JEAN MERMOZ à LA BASSEE
Date : lun. 27/08/2012 11:33
Madame, Monsieur,
Nous avons bien reçu votre signalement relatif au 58 RUE JEAN MERMOZ à LA BASSEE.Il a été transmis au service concerné. Nous vous informerons de la suite donnée dans les plus brefs délais.
Cordialement,
Les services de l'unité territoriale de LA BASSEE-MARCQ EN BAROEUL
Lille Métropole
Pour suivre l'avancement du traitement de votre demande, cliquez ici

## 2ème courriel reçu par la commune, lorsque le signalement ne donne pas lieu à intervention des services communautaires


Votre signalement AVENUE JULES VERNE à LA BASSEE - Pas d'intervention - Message (HTML)
Message
Répondre
Répondre à tous
Transférer
Supprimer
Déplacer vers un dossier
Créer une règle
Autres actions
Bloquer l'expéditeur
Listes approuvées
Ceci n'est pas indésirable
Classer
Assurer un suivi
Marquer comme non lu(s)
Rechercher
Éléments associés
Sélectionner
Répondre
Actions
Courrier indésirable
Options
Rechercher
De : diva@lillemetropole.fr
À :
Cc :
Objet : Votre signalement AVENUE JULES VERNE à LA BASSEE - Pas d'intervention
Date : mar. 21/08/2012 10:02
Madame, Monsieur,
Vous nous avez signalé un dysfonctionnement au AVENUE JULES VERNE à LA BASSEE.
Suite à enquête de terrain, nous vous informons que votre signalement ne donnera pas lieu à intervention par nos services.
Pour de plus amples renseignements, nous vous invitons à consulter la foire aux questions ou à vous rapprocher de nos services.
Cordialement,
Les services de l'unité territoriale de LA BASSEE-MARCQ EN BAROEUL
Lille Métropole

## *Pourquoi le signalement ne donne-t-il pas toujours lieu à une intervention des services communautaires ?*

Trois explications possibles :

• L'ouvrage concerné ne relève pas de la compétence communautaire (mais de celle d'un partenaire ou opérateur)

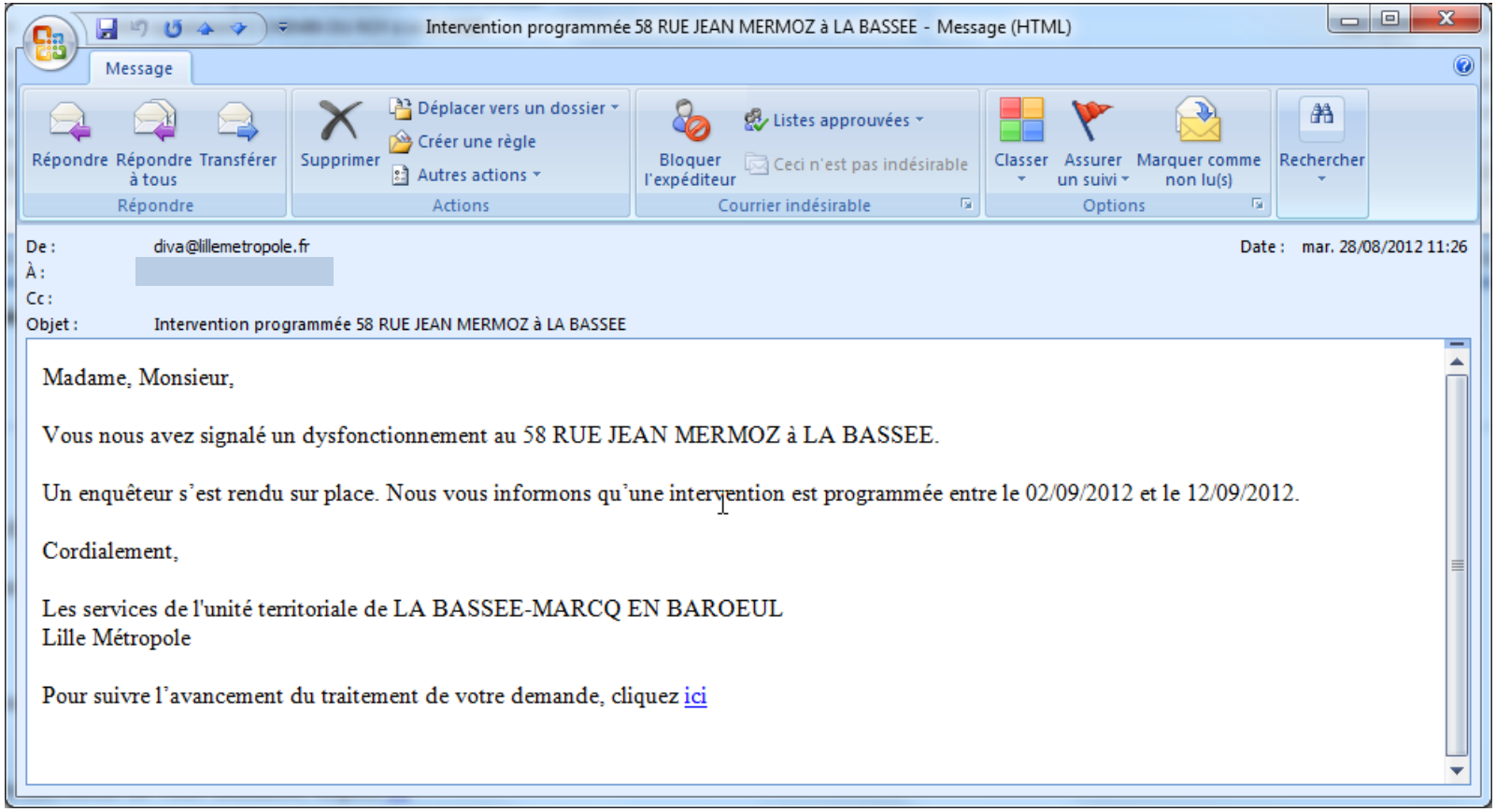
• Un de nos enquêteurs s'est rendu sur place mais n'a pas pu localiser le dysfonctionnement que vous nous avez signalé

• Le dysfonctionnement a été résolu entre temps

**Pour en savoir plus…**

**Contactez votre unité territoriale, au numéro indiqué dans l'onglet « Contact ».**

## 2ème courriel reçu par la commune, lorsque le signalement donne lieu à intervention des services communautaires, avec indication de la date prévisionnelle d'intervention


Intervention programmée 58 RUE JEAN MERMOZ à LA BASSEE - Message (HTML)
Message
Répondre
Répondre à tous
Transférer
Supprimer
Déplacer vers un dossier
Créer une règle
Autres actions
Bloquer l'expéditeur
Listes approuvées
Ceci n'est pas indésirable
Classer
Assurer un suivi
Marquer comme non lu(s)
Rechercher
Répondre
Actions
Courrier indésirable
Options
De : diva@lillemetropole.fr
Date : mar. 28/08/2012 11:26
À :
Cc :
Objet : Intervention programmée 58 RUE JEAN MERMOZ à LA BASSEE
Madame, Monsieur,
Vous nous avez signalé un dysfonctionnement au 58 RUE JEAN MERMOZ à LA BASSEE.
Un enquêteur s'est rendu sur place. Nous vous informons qu'une intervention est programmée entre le 02/09/2012 et le 12/09/2012.
Cordialement,
Les services de l'unité territoriale de LA BASSEE-MARCQ EN BAROEUL
Lille Métropole
Pour suivre l'avancement du traitement de votre demande, cliquez ici

## 3ème courriel reçu par la commune, après intervention des services communautaires, pour informer de la date effective d'intervention

# MERCI & À BIENTÔT

## SUR :

http://diva.lillemetropole.fr